

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN PELANGGAN , DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA J.CO DONUTS & COFFEE
JAVA MALL**

IRFAN LISTYONO RAHARJO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001959@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang penting dalam mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang membeli J.CO Donuts & Coffee Cabang Java Mall Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling artinya teknik sampling berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini responden adalah pelanggan di J.CO Donuts & Coffee Cabang Java Mall Semarang. Adapun kriteria tersebut adalah sudah bertransaksi dengan J.CO Donuts & Coffee Cabang Java Mall Semarang lebih dari 2 kali. Analisis yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : harga, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE PRICE, CUSTOMERS' TRUST,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION IN J.CO DONUTS & COFFEE JAVA
MALL**

IRFAN LISTYONO RAHARJO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001959@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important thing in maintaining customers. Customers satisfaction is the response to the discrepancy between the level of interest in advance and the actual performance felt after use. Basically the purpose of a business is to create satisfied of customers. The creation of customer satisfaction can provide benefits, including the relationship between the company and customers to be harmonious, provide a good foundation for customers to make repeat purchases. The population used is that consumers who buy J.CO Donuts & Coffee Branch Java Mall Semarang. The sampling technique used in this research is purposive sampling means sampling technique based on certain criteria. In this case respondents are customers in J.CO Donuts & Coffee Branch Java Mall Semarang. The criteria are already transacting with J.CO Donuts & Coffee Branch Java Mall Semarang more than 2 times. The analysis used multiple linear regression. The results show there is a positive and significant effect between price and customer satisfaction there is. positive and significant effect between customers trust and customer satisfaction. Then,there is a positive and significant effect between service quality and customer satisfaction. There is a positive and significant effect of price on customer loyalty. There is a positive and significant effect of customer trust on customer loyalty. There is a positive and significant effect of service quality on customer loyalty. There is a positive and significant effect of customer satisfaction to loyalty.

Keyword : price, customers' trust, service quality, customer loyalty, customer satisfaction